

UNIVERSITAS BINA NUSANTARA

Jurusan Teknik Industri
Skripsi Sarjana Teknik Industri
Semester genap 2004/2005

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN INTERNAL TERHADAP KEPUASAN KARYAWAN PADA PT. CITRA MEDIA NUSA PURNAMA

Maria Yenista Enga No
NIM : 0500600656

Abstrak

PT. Citra Media Nusa Purnama merupakan suatu perusahaan yang bergerak penerbitan harian surat kabar dan media on-line. Terbentuknya masyarakat yang semakin sadar akan kebutuhan informasi dan perkembangan media surat kabar yang semakin maju serta munculnya berbagai harian surat kabar lainnya baik yang berasal dari dalam negeri dan luar negeri menunjukkan bahwa tingkat persaingan yang semakin meningkat dalam bisnis ini. Tingkat persaingan yang semakin ketat menuntut para pelaku yang bergerak dalam bisnis penerbitan surat kabar untuk menampilkan produk yang berkualitas tidak hanya dari penampilan fisiknya semata tetapi juga dari kualitas informasi yang di tulis.

Untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, akurat dan aktual maka harus didukung oleh tersedianya karyawan yang handal karena karyawan menjadi kunci penting dalam setiap pengolahan informasi itu dari informasi yang belum berguna sampai pada informasi yang berguna. Terbentuknya karyawan yang handal tidak lepas dari dukungan organisasi perusahaan. Dukungan dari organisasi perusahaan ini berhubungan dengan penyediaan kualitas pelayanan internal secara memadai kepada karyawannya. Kualitas pelayanan internal berkaitan erat dengan pelayanan yang diterima dari awal hingga akhir kerja karyawan. Kualitas pelayanan internal terdiri dari: perancangan kerja, perancangan tempat kerja, pengembangan karyawan, peralatan demi kelancaran kerja karyawan, dan penghargaan kepada karyawan. Kualitas pelayanan internal ini berpengaruh terhadap kepuasan karyawan. Analisis pengaruh kualitas pelayanan internal terhadap kepuasan karyawan akan menggunakan analisis faktor, analisis regresi berganda.

Kata kunci: Kualitas pelayanan internal: perancangan kerja, perancangan tempat kerja, pengembangan karyawan, peralatan kerja karyawan, dan penghargaan kepada karyawan, Kepuasan karyawan, Analisis faktor dan regresi linear berganda.

KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Penulisan skripsi merupakan hasil dari observasi perusahaan yang dibuat untuk mengambil gelar kesarjanaan pada program Studi Teknik Industri Jenjang Strata 1 di Universitas Bina Nusantara.

Pada skripsi ini penulis akan membahas hasil observasi pada divisi usaha dan redaksi pada PT. Citra Media Nusa Purnama. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis memperoleh banyak bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, dan dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih antara lain ditujukan kepada:

1. Almarhumah Ibu Dr. Ir. Th. Widia. S., MM., Selaku Rektor Universitas Bina Nusantara, Jakarta.
2. Bpk. Envermy Vern, selaku pejabat sementara Rektor Universitas Bina Nusantara
3. Bapak Bahtiar Salch Abbas, Phd., Selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Bina Nusantara, Jakarta.
4. Bapak Bahtiar Salch Abbas, Phd, Selaku Ketua Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik Universitas Bina Nusantara yang telah memberika pengarhan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Dr. Mustika Sufiati, Ir Msc, Selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan bantuan dalam penulisan skripsi ini.
6. Staff karyawan PT. Citra Media Nusa Purnama yang telah bersedia menerima saya untuk melakukan observasi.
7. Rekan - rekan mahasiswa Jurusan Teknik Industri yang telah memberikan banyak pertolongan baik moril maupun materiil kepada penulis.
8. Keluarga yang telah memberi dorongan dan motivasi kepada penulis.

Dan akhir kata, penulis memohon maaf apabila ada kekurangan ataupun kesalahan dalam penulisan skripsi ini. Penulis berharap semoga penulisan skripsi ini dapat berguna terutama bagi perusahaan tempat dilakukannya observasi yakni PT. Citra Media Nusa Purnama dan seluruh rekan-rekan mahasiswa lainnya.

Jakarta, 5 Agustus 2005

Maria Yenista Enga No

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL LUAR	i
HALAMAN JUDUL DALAM	ii
HALAMAN PERSETUJUAN <i>SOFTCOVER</i>	iii
HALAMAN PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah	4
1.3 Ruang Lingkup	4
1.4 Tujuan dan Manfaat	
1.4.1 Tujuan	5
1.4.2 Manfaat	5

1.5	Gambaran Umum Perusahaan	6
1.5.1	Sejarah Perusahaan	6
1.5.2	Visi dan Misi	8
1.5.3	Nilai - Nilai Media Indonesia	9
1.5.4	Produk yang dihasilkan	12
1.5.5	Manajemen dan Organisasi	12

BAB 2 LANDASAN TEORI

2.1	Tinjauan Pustaka	20
2.1.1	Pengertian Pelayanan (<i>Service</i>)	27
2.1.2	Pengertian Pelayanan Internal	21
2.1.3	Strategi Pelayanan	23
2.1.4	Peranan Kualitas Pelayanan Internal <i>Seven Tools</i>	24
2.1.5	Jaminan Pelayanan	26
2.1.6	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Internal	29
2.1.7	Hakikat Kepuasan Kerja	40
2.1.8	Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan karyawan	41
2.1.9	Teori Kepuasan Kerja	52
2.1.10	Akibat ketidakpuasan kerja	57

2.2	Kerangka pemikiran	59
2.3	Hipotesis	61
2.3.1	Pengujian Hipotesis	61

BAB 3 METODOLOGI PEMECAHAN MASALAH

3.1	Metode Penelitian	63
3.2	Teknik Pengumpulan Data	69
3.2.1	Metode Pengumpulan Data	70
3.3	Teknik Pengambilan Sampel	72
3.3.1	Skala yang digunakan	73
3.3.2	Ukuran sampel	73
3.3.2.1	Ukuran Sampel Dengan Metode Probabilitas Sampling	74
3.4	Metode Analisis	76
3.4.1	Uji Validitas dan realibilitas	76
3.4.2	Analisis faktor	77
3.4.3	Analisis regresi linear berganda	77
3.4.3.1	Analisis korelasi berganda	81
3.4.3.2	Variabel indikator	81

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Pengumpulan Data	83
4.2 Analisis Data dan Pembahasan	85
4.2.1 Uji Validitas	85
4.2.2 Uji Reliabilitas	86
4.2.3 Analisis faktor	87
4.2.4 Analisis regresi linear berganda	97
4.2.5 Analisa variabel-variabel manifes yang masuk ke dalam persamaan	112

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	114
5.2 Saran	115

DAFTAR PUSTAKA	116
-----------------------	------------

DAFTAR RIWAYAT HIDUP	117
-----------------------------	------------

LAMPIRAN	118
-----------------	------------

FOTOCOPY SURAT SURVEY	119
------------------------------	------------

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Komponen Kompensasi	39
Tabel 2.2 Hygiene dan motivator faktor	53
Tabel 2.3 Hubungan antara hygiene dan motivator faktor	54
Tabel 3.1 Variabel indikator	81
Tabel 4.1 Uji validitas	85
Tabel 4.2 KMO dan Bartlett's test	88
Tabel 4.3 <i>Communalities</i>	89
Tabel 4.4 <i>Total variance explained</i>	91
Tabel 4.5 <i>Componen matrix</i>	94
Tabel 4.6 <i>Rotated component matrix</i>	96
Tabel 4.7 <i>Correlations</i>	101
Tabel 4.8 <i>Variabel entered/removed</i>	103
Tabel 4.9 <i>Model Summary</i>	104
Tabel 4.10 Anova	105
Tabel 4.11 <i>Coeffisients</i>	107
Tabel 4.12 Tabel excluded variabel	109

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Struktur Organisasi PT. Citra Media Nusa Purnama	14
Gambar 2.1 Service Triangle	22
Gambar 2.2 Link Service Profit Chain	27
Gambar 2.3 Komponen tingkah laku	42
Gambar 2.4 Model Unfolding Turnover	58
Gambar 2.5 Cara karyawan mengungkapkan ketidakpuasan	58
Gambar 3.1 Metodologi penelitian	67
Gambar 3.2 Hubungan antara variabel independen dan variabel dependen	79

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Data asli pengumpulan data berdasarkan bobot nilai

Lampiran 2 Tabel anti image

Lampiran 3 Tabel nilai F tabel

Lampiran 4 Tabel nilai t hitung

Lampiran 5 Contoh kuisisioner